

敬业爱岗绘宏图 扬帆奋进谱新篇

——市燃气总公司服务经济社会发展纪实

袁 枫 郭巧艳 黄星星

“您好,邵阳燃气为您服务!”“有什么为您效劳的吗?”伴着这温馨的话语,每个工作日的清晨9时,市燃气总公司服务大厅都会准时敞开大门,用真诚与热情,开启一天的工作。这是一个团结又甘于奉献的单位,是一个充满朝气又不乏温情的集体。他们用一言一行、一点一滴的日常工作,为全市经济社会发展贡献力量。

2018年,该公司紧紧围绕“二中心一枢纽”和“产业兴邵”战略目标,全力推进“煤改气”工作,以最快的速度、最好服务、最优价格,开展“点对点”跟踪服务,实现从“企业上门找气”到“主动上门送气”的转变。全年累计供输天然气5121万立方米,同比增长34%;为全市经济社会高质量发展提供了坚强的用气保障。



工作人员正在热情为市民提供咨询服务。

燃气抢险队员正在为社区居民抢修燃气管道。

以人为本 热情暖心

邵阳燃气总公司的营业厅虽然面积小,但整洁有序,无论是咨询、缴费,还是报修、安装和投诉,这里的营业人员都笑脸相迎,百问不厌。其实,这只是邵阳燃气总公司推行微笑服务、树立品牌形象的一个具体体现。

燃气服务直接与用户打交道,工作人员的一言一行,将极大地影响公司的形象,影响企业的品牌效应。正是基于这样一种清醒认识,邵阳燃气总公司结合自身运营情况,响亮地提出“以人为本、提高素质、强化管理、微笑服务”的口号,并且遵照统一要求,迅速制定并实施了《邵阳燃气客户服务管理和规范》《邵阳市燃气总公司目标管理(绩效)考核暂行办法》和各部门目标管理(绩效)考核评分细则,合理设置岗位,将目标管理(绩效)考核评分与部门绩效考核资金挂钩,对每一个岗位制定了严格细致的考核标准。在此基础上,要求服务人员对待客户不仅要热情有加,更要让客户得到满意服务。

邵阳燃气总公司承担着为

全市工业、商业、居民、公建等各类燃气客户提供高效专业服务的任务,部门的特殊性决定了各类矛盾、焦点、难点问题都会出现在服务之中。如何化解和解决这些矛盾和问题,是该公司需要认真研究的课题。对此,该公司全面推行微笑服务。营业大厅是客户服务部的重要组成部分,在这里,每位工作人员每天都要接待几十名客户的咨询、缴费、投诉,还要接听热线电话;如果遇到一些挑剔的用户,经常会受到奚落和白眼,难免会有许多不理解和怨言,但是用户始终是上帝的理念,让她们都能够理智、热情、大方地处理好问题。去年底,家住建设南路的苏大爷来到服务大厅,因对用气方数产生疑问愤然投诉,大厅服务人员耐心、细致解释,可苏大爷就是不理解,并当众辱骂服务人员。为尽快取得该用户的理解和支持,市燃气总公司及时安排客服部人员找到该户进行检查勘探,并请其子女一一核对,最后苏大爷终于明白具体用气数量,对自己的不文明态度表示歉意。

优化服务 无私奉献

在邵阳燃气的各个岗位,人们都能强烈地感受到一种蓬勃向上、协作敬业的精神。营业大厅的工作人员大部分是年轻女孩,有的甚至还刚刚步入社会,但她们都能够自觉克服困难,除了完成岗位规定的职责,还经常利用空闲时间,协助开展燃气知识宣传活动,让每一位前来咨询、投诉的客户明明白白消费,开开心心离去。

“一支队伍,如果没有这种强烈的责任心和事业心,显然是干不成任何事的。无私奉献不是空洞的口号,我们就是要用行动,把奉献落实到具体工作中。”邵阳燃气总公司党委书记、总经理谢跃明如是说。

近年来,该公司始终坚持“服务永远在路上”的理念,不断优化服务环境,创新服务举措,强化服务意识,全心全意服务于广大燃气用户。一是完善服务窗口建设。整合大厅窗口服务资源,将原来开户登记和缴费制卡分两个大厅办理的业务整合到一个窗口办理,真正实现开户“一站式”办

理,“一条龙”服务;根据市创文办要求,在公司各窗口单位设置志愿服务岗,对前来咨询、办理业务的用户提供志愿服务。二是优化便民购气措施,加强对社区邮政代办缴费网点的管理,对所有的代办点进行清理,取消服务质量差的网点8个,新增网点5个。在公司服务大厅新开发了微信、支付宝等网上缴费功能,大大提升了服务的便民性和快捷性。同时针对燃气用户夜间无法购气的情况,实施了服务大厅24小时预约购气缴费服务。三是用户回访工作卓有成效。该公司聘请专人对开户、维修、安装等工作人员的服务态度、服务质量、服务时效进行电话回访,对用户提出的意见和建议以及反映的问题,及时反馈到各责任部门,限时整改到位,全年共回访燃气用户7076户;全年回复市长信箱投诉11例,回复电话投诉以及市12345政府服务热线投诉169例,做到事事有回音,件件有回复,及时为投诉的用户排忧解难,用户满意率100%。



服务规范的办事窗口工作人员。



市燃气总公司组织全系统260余名员工开展为期两天的安全知识考试。



市燃气总公司工作人员服务风采展示。

科学发展 规范创新

保持客户满意,提供优质服务,不仅仅是前台的微笑,还主要体现在安全生产、服务战略、工程设计等全过程,尤其在规范安全生产服务流程方面,需要进一步探索创新服务工作的新特点和新形式,以适应燃气事业快速发展的需要。

该公司始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全工作方针,扎实做好安全生产和供气保障工作。全面实施安全目标管理。总公司与各部门签订安全生产和综治维稳目标管理责任状,全员根据岗位职责缴纳了安全风险抵押金,把安全责任层层分解,具体到人。严格执行安全例会制度。总公司安委会每月定期组织召开安全例会,传达上级会议和文件精神,部署安排安全工作,协调解决安全工作各类难题。建立健全安全应急体系。公司全年组织相关部门开展安全事故应急演练3次,参加全市突发事故应急演练1次,组织公司义务消防队员进行消防训练2次。大力开展安全培训与宣传。全年组织开展“三级”教育、岗前培训和安全生产等各类培训12次,利用“安全生产月”活动、应急宣传周和入户安检等活动,积极推广安全用气常识,共为用户提供咨询服务近万人次,发放安全宣传资料7000余份。切实加强安全检查和隐患整改。全年共组织6次安全生产大检查,发现隐患334处;安检公司入户安检62455户,查出各类隐患4276处,其中漏气267户,并全部整改到位。有效处置燃气应急险情。抢险队应急抢险24小时随机出动,及时消除燃气应急险情,全年累计抢险抢修2183次,维修更换表具、灶具、热水器等36588台次。加大用气稽查力度。全年完成可疑用户入户1000余户,完成各类稽查2800余次,其中查处私装、私改燃气设施,占压燃气管道、偷气等违章违规用气事件共935件,为公司追回经济损失52.12万元。

在做好安全生产的同时,邵阳燃气总公司在保障供气安全方面也积蓄了一套成功的经验。2018年初全国性“气荒”期间,该公司采取一系列紧急应对措施,制定了《雨雪冰冻天气天然气应急保供实施方案》,市委、市政府高度重视,紧急下拨1000万元用于购气储气,并加强两站气源的统筹和调度,积极主动和上游供气单位加强联系,争取气源指标。同时,该公司还不惜成本、不计代价,全力筹措资金购买高价液化天然气作为补充气源,确保了市城区天然气安全平稳输供。在全国及省内不少大中城市出现停气断供的情况下,我市依旧坚挺保供,得到广大用户的一致肯定。一年来,该公司生产运行稳定,燃气输供正常,确保了一方平安,实现了公司连续安全运行25年无重大安全事故的新纪录。

冰冻三尺,非一日之寒。邵阳燃气良好形象的形成也非一日之功,荣誉的背后是辛苦的付出。在邵阳燃气总公司,大家感受到的不仅仅是邵阳燃气人对工作的执著和热爱,还能真切感受到所有员工的不满足,感受到强烈的干事创业愿望。用户的一句抱怨,也可能成为该公司改进服务的一项措施。倾听用户反映,征求各方意见,邵阳燃气永不知足。

今天的邵阳燃气,正朝着快速发展、规范经营的目标阔步前行。展望明天的邵阳燃气,邵阳燃气人将以他们的团结奋进、爱岗敬业,绘就一幅美好的发展图景。

(本版配图由申兴刚提供)